



## **Passos Iniciais**

### Business Desktops

Número de peça: 361199-201

#### **Maio de 2004**

Use este guia depois de ter concluído as etapas detalhadas no guia *Instalação Rápida*. Ele lhe ajudará a configurar software fornecido pela fábrica. Também inclui informações básicas de solução de problemas caso você tenha problemas durante o processo de configuração inicial.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso.

Microsoft, MS-DOS, Windows e Windows NT são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e em outros países.

Intel, Pentium, Intel Inside e Celeron são marcas registradas da Intel Corporation nos Estados Unidos e em outros países.

Adobe, Acrobat e Acrobat Reader são marcas comerciais ou registradas da Adobe Systems Incorporated.

As únicas garantias para produtos e serviços HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser inferida como constituindo uma garantia adicional. A HP não será responsável por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Este documento contém informações de propriedade da HP protegidas por direitos autorais. Nenhuma parte deste documento pode ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para qualquer outro idioma sem a permissão prévia e por escrito da Hewlett-Packard Company.



**ADVERTÊNCIA:** O texto apresentado dessa maneira indica que a não-observância das orientações poderá resultar em lesões corporais ou morte.

---



**CUIDADO:** O texto apresentado dessa maneira indica que a não-observância das orientações poderá resultar em danos ao equipamento ou a perda de informações.

---

## **Passos Iniciais**

Business Desktops

Primeira edição: Maio de 2004

Número de peça: 361199-201

---

# Sumário

Instalação e Personalização do Software . . . . .	1
Instalação do Sistema Operacional . . . . .	1
Atualizações de Segurança da Microsoft . . . . .	2
Instalação de Atualizações Críticas da Microsoft que Estão Carregadas no Sistema . . . . .	2
Downloads das Atualizações do Web Site Microsoft Windows Update . . . . .	3
Acessibilidade . . . . .	4
Instalação ou Atualização de Drivers de Dispositivos . . . . .	5
Personalização da Exibição do Monitor . . . . .	5
Proteção ao Software . . . . .	6
Transferência de Arquivos e Configurações . . . . .	6
Restauração do Software . . . . .	6
Desligando o Computador . . . . .	7
Mais Informações . . . . .	7
Localização de Informações Regulamentares . . . . .	9
Utilização do CD de Documentação . . . . .	9
Antes de Ligar para o Suporte Técnico . . . . .	11
Dicas Úteis . . . . .	14
Solução de Problemas Básicos . . . . .	17
Solução de Problemas Gerais . . . . .	17
Solução de Problemas de Instalação de Hardware . . . . .	24
Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros . . . . .	28

---

# Passos Iniciais

## Instalação e Personalização do Software

---



**CUIDADO:** Até o sistema operacional ser instalado com sucesso, não inclua dispositivos de hardware opcionais ou de terceiros no computador. Isso pode causar erros e impedir o sistema operacional de ser instalado adequadamente.

---

## Instalação do Sistema Operacional

Na primeira vez que você liga o computador, o sistema operacional é instalado automaticamente. Este processo leva aproximadamente 5 a 10 minutos, dependendo de qual sistema operacional está sendo instalado. Leia e siga cuidadosamente as instruções na tela para concluir a instalação.



**CUIDADO:** Quando a instalação automática tiver começado, NÃO DESLIGUE O COMPUTADOR ATÉ O PROCESSO ESTAR CONCLUÍDO. Desligar o computador durante o processo de instalação pode danificar o software que faz funcionar o computador ou impedir sua instalação adequada.

---



Caso o computador seja fornecido com mais de uma linguagem de sistema operacional no disco rígido, o processo de instalação pode levar até 60 minutos.

---

Caso o computador não seja fornecido com um sistema operacional Microsoft, algumas partes deste documento não se aplicam. Para obter instruções completas de instalação e configuração do sistema operacional, consulte a documentação do sistema operacional que foi fornecida com o computador. Depois que o sistema operacional for instalado, informações adicionais estão disponíveis na ajuda on-line.

## Atualizações de Segurança da Microsoft

Este sistema, fornecido a você pela fábrica da HP, contém as atualizações Críticas da Microsoft que estavam disponíveis no momento do desenvolvimento, prontas para instalação. A HP e a Microsoft recomendam veementemente que você instale as Atualizações de segurança da Microsoft carregadas no seu sistema e, em seguida, conecte-se ao Web site de atualização do Microsoft Windows para adquirir atualizações adicionais críticas de Segurança da Microsoft recomendadas para seu sistema operacional.

## Instalação de Atualizações Críticas da Microsoft que Estão Carregadas no Sistema

Instale as atualizações críticas que foram carregadas no sistema antes de se conectar à Internet.

1. Clique em **Iniciar > Todos os programas > Software Setup**. A tela **Bem-vindo** aparece.
2. Na tela Bem-vindo, clique em **Avançar**.
  - a. Se **Microsoft Windows XP Service Pack Hotfixes** aparecer como uma opção de aplicativo de **Software Setup**, verifique se ela está marcada.

- b. Se **Microsoft Windows XP Service Pack Hotfixes** não aparecer como uma opção de aplicativo de **Software Setup**, então as atualizações foram previamente instaladas em fábrica. Clique em **Cancelar** e prossiga para a etapa 5.
3. Clique em **Avançar** para prosseguir com a instalação.  
Será exibida uma barra de status indicando o progresso da instalação.
4. Na janela de Configuração concluída, clique em **Concluir** para reiniciar o computador.
5. Prossiga com as etapas na seção **Downloads das atualizações do Web site Microsoft Windows Update** para assegurar que você tem todas as atualizações mais recentes para seu sistema.

## **Downloads das Atualizações do Web Site Microsoft Windows Update**

1. Para configurar sua conexão à Internet, clique em **Iniciar > Internet Explorer** e siga as instruções na tela.
2. Assim que a conexão à Internet tiver sido estabelecida, clique no botão **Iniciar**.
3. Selecione o menu **Todos os programas**.  
Clique no link **Windows Update** na parte superior do menu.  
Você será direcionado para o **Web site Microsoft Windows Update**.  
Pode ser que apareçam uma ou mais janelas instantâneas que lhe pedirão para instalar um programa em [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
4. Clique em **Sim** para instalar os programas em [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

5. Clique no link **Procurar por atualizações** quando ele aparecer.

Depois da procura, clique no link **Atualizações críticas e Service Packs** quando ele aparecer sob o cabeçalho **Selecionar as atualizações a serem instaladas**.

Aparecerá uma lista de atualizações com todas as atualizações selecionadas por padrão.

Recomenda-se que você instale todas as atualizações relacionadas nesta seção.

6. Clique no link **Revisar e instalar atualizações**.
7. Clique no botão **Instalar agora**. Isto irá iniciar o download das atualizações críticas e sua instalação automática.
8. Depois que as atualizações tiverem sido instaladas, o Windows XP solicitará que a máquina seja reinicializada. Certifique-se de salvar quaisquer arquivos ou documentos que possam ter sido abertos antes da reinicialização. Em seguida, selecione **Sim** para reinicializar a máquina.

## Acessibilidade

A HP se compromete a projetar produtos, serviços e programas com facilidade de uso e acessibilidade aprimoradas para todos os clientes. Os produtos HP com Microsoft Windows XP pré-instalado, ou que estão prontos para o XP, são projetados para acessibilidade. Estes produtos são testados com produtos Assistive Technology (tecnologia de apoio) líderes da indústria para garantir acesso igual—a qualquer momento, em qualquer lugar... para qualquer pessoa.

## Instalação ou Atualização de Drivers de Dispositivos

Ao instalar dispositivos de hardware opcionais após a instalação do sistema operacional ser concluída, você também deve instalar os drivers para cada um dos dispositivos.

Se o diretório I386 for solicitado, substitua a especificação do caminho por **C:\i386**, ou use o botão **Procurar** na caixa de diálogo para localizar a pasta i386. Esta ação direciona o sistema operacional para os drivers apropriados.

Obtenha o software de suporte mais recente, incluindo software de suporte para o sistema operacional, em [www.hp.com.br/suporte](http://www.hp.com.br/suporte). Clique em **Ver informações sobre suporte e solução de problemas**, digite o número do modelo do computador e pressione **Enter**.



Se o computador possuir uma unidade de disco óptica de CDRW, instale o aplicativo apropriado para poder gravar na unidade. Para instalar o aplicativo, clique duas vezes no ícone **Software Setup** na área de trabalho ou no instalador do aplicativo e selecione a opção **Easy CD Creator and Direct CD** quando solicitado.

## Personalização da Exibição do Monitor

Se você desejar, pode selecionar ou alterar o modelo do monitor, taxas de atualização, resolução de tela, definições de cor, tamanhos de fonte e configurações de gerenciamento de energia. Para isso, clique com o botão direito na área de trabalho do Windows, e clique em Propriedades para alterar as configurações do vídeo. Para obter mais informações, consulte a documentação on-line fornecida com o utilitário do controlador gráfico ou a documentação do seu monitor.



## Proteção ao Software

Para proteger o software contra danos ou perdas, será necessário manter uma cópia de segurança de todos os programas, aplicativos e arquivos de sistema armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operacional ou do utilitário de backup para obter instruções sobre como fazer cópias de backup dos arquivos de dados.

## Transferência de Arquivos e Configurações

Utilize o Assistente de transferência de arquivos e configurações do Microsoft Windows XP para mover arquivos e configurações do computador antigo para o novo. Clique em **Iniciar > Todos os programas > Acessórios > Ferramentas de sistema > Assistente de transferência de arquivos e configurações**.

## Restauração do Software

Restaure o sistema operacional original e o software instalado pela fábrica usando o CD *Restore Plus!* e os outros CDs que acompanham o computador. Leia cuidadosamente as instruções fornecidas para a solução de restauração que acompanha o computador.

Para solucionar problemas deste CD, entre em contato com o suporte ao cliente.

## Desligando o Computador

Para desligar adequadamente o computador, primeiro desligue o software do sistema operacional. No Microsoft Windows XP Professional, clique em **Iniciar > Desligar**. No Microsoft Windows XP Home, clique em **Iniciar > Desligar o computador**. O computador é desligado automaticamente.

Dependendo do sistema operacional, pressionar o botão Liga/Desliga faz com que o computador entre em modo de pouca energia ou "de espera", em vez de desligar automaticamente. Isso permite poupar energia sem fechar aplicativos; mais tarde, é possível iniciar usando o computador imediatamente sem ter de reiniciar o sistema operacional e sem perder nenhum dado.



**CUIDADO:** Forçar manualmente o desligamento do computador pode causar perda de dados.

---

Para desligar o computador, pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga durante quatro segundos. Entretanto, desligar manualmente o computador ignora o estado de espera e pode causar perda de dados.

Para reconfigurar o botão Liga/Desliga para trabalhar no modo Ligado/Desligado, execute a Configuração do computador. Consulte a seção *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no *CD de Documentação* para obter instruções sobre a Configuração do computador.

## Mais Informações

Consulte o *CD de Documentação* para obter informações adicionais sobre produtos, em um formato PDF de fácil acesso. O CD contém as seguintes publicações:

- *Instalação Rápida* (disponível em versão impressa e Adobe Acrobat PDF no *CD de Documentação*) - Ajuda a conectar o computador e os dispositivos periféricos.
- *Passos Iniciais* (disponível em versão impressa e em PDF no *CD de Documentação*) - Ajuda a configurar software fornecido pela fábrica; também inclui informações básicas para solução de problemas caso você encontre problemas durante o início do processo de inicialização.
- *Guia de Hardware* (PDF no *CD de Documentação*) - Fornece uma visão geral do hardware do produto, bem como instruções para atualizar esta série de computadores e inclui informações sobre baterias de RTC, memória e fonte de alimentação.
- *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* (PDF no *CD de Documentação*) - Fornece instruções sobre o uso desta ferramenta para reconfigurar ou modificar as configurações padrão para fins de manutenção ou para instalar novos dispositivos de hardware.
- *Guia de Gerenciamento de Desktop* (PDF no *CD de Documentação*) - Fornece definições e instruções “como fazer” para segurança e recursos de Intelligent Manageability (Gerenciamento inteligente) pré-instalados em determinados modelos.
- *Guia de Comunicações de Rede e Internet* (PDF no *CD de Documentação*) - Fornece informações de conexão em rede e instruções básicas para instalar drivers de dispositivos e usar recursos de controlador de interface de rede (NIC) pré-instalados em determinados modelos de computadores desktop; também fornece informações sobre Provedores de serviço de Internet e como usar a Internet.
- *Guia de Solução de Problemas* (PDF no *CD de Documentação*) - Um guia abrangente que fornece dicas úteis para solucionar problemas deste computador e cenários para

resolver possíveis problemas de hardware ou software; inclui informações sobre códigos de diagnóstico, assim como informações sobre como executar Diagnósticos do computador para Windows.

- *Guia de Informações de Normas e Segurança* (PDF no *CD de Documentação*) - Fornece informações de normas e segurança que garantem a conformidade com as normas canadenses norte-americanas e diversas normas internacionais.



Caso não exista uma unidade de CD-ROM, é possível fazer o download da documentação do produto na Web em [www.hp.com.br/suporte](http://www.hp.com.br/suporte). Clique em **Ver informações sobre suporte e solução de problemas**, digite o número do modelo do computador e pressione **Enter**.

---

## Localização de Informações Regulamentares

O computador é um dispositivo digital Classe B, em conformidade com a Parte 15 das Normas da FCC. Consulte o guia *Informações de Normas e Segurança* no *CD de Documentação* para obter informações sobre a Classe B.

## Utilização do CD de Documentação

1. Insira o compact disc na unidade de CD-ROM.

Pode ocorrer um pequeno atraso enquanto o software no CD verifica as configurações regionais do Windows. Caso não seja encontrada uma versão recente do Adobe Acrobat ou Acrobat Reader no computador, ela será instalada automaticamente do CD.

2. Leia e siga as instruções para concluir a instalação.

O menu e os livros são exibidos no idioma escolhido durante a configuração inicial do sistema ou conforme for especificado posteriormente nas configurações regionais do Windows. Se as configurações regionais não corresponderem a um dos idiomas aceitos no CD, o menu e os livros são exibidos em inglês.

3. Clique no título do livro que você deseja ler.

Se não houver atividade na unidade de CD-ROM durante dois minutos ou mais, pode ser que a execução automática não esteja ativada no computador.

Para executar o *CD de Documentação*, caso ele não seja executado automaticamente:

1. Clique em **Iniciar > Executar**.

2. Digite:

**X:\DocLib.exe**

(onde **X** é a letra da unidade de disco designada para a unidade de CD-ROM)

3. Clique em **OK**.

Se o computador estiver executando um sistema operacional Linux, o *CD de Documentação* não será executado automaticamente.

Para encontrar documentação de hardware adicional para o sistema, procure na pasta HelpFiles no CD. Para visualizar o conteúdo do CD, faça o download e instale o Adobe Acrobat Reader para Linux em [www.adobe.com](http://www.adobe.com).

## Antes de Ligar para o Suporte Técnico

Se você estiver enfrentando problemas com o computador, tente executar as soluções apropriadas abaixo para tentar isolar o problema exato antes de ligar para o suporte técnico.

- Execute o utilitário Diagnóstico para Windows. Consulte o *Guia de Solução de Problemas* no *CD de Documentação* para obter mais informações.
- Execute o autoteste do Sistema de Proteção de Unidade (DPS - Drive Protection System) no utilitário de Configuração do computador. Consulte a seção *Guia do Utilitário Configuração do Computador (F10)* no *CD de Documentação* para obter mais informações.
- Verifique se o LED de alimentação na parte frontal do computador está piscando em vermelho. As luzes piscando são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte [“Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros” na página 28](#) neste guia para obter detalhes.
- Caso a tela esteja em branco, conecte o monitor em uma porta de vídeo diferente no computador, se houver alguma disponível, ou troque o monitor por um que esteja funcionando corretamente.
- Caso esteja conectado em rede, conecte outro computador com um cabo diferente na rede. Pode estar havendo um problema no conector de rede ou cabo.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo hardware, remova-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo software, desinstale-o e veja se o computador funciona corretamente.

- Inicialize o computador no Modo de Segurança para verificar se ele será inicializado sem todos os drivers carregados. Ao inicializar o sistema operacional, use "Última configuração conhecida."
- Consulte o abrangente suporte técnico on-line em [www.hp.com.br/suporte](http://www.hp.com.br/suporte).
- Consulte a seção “**Dicas Úteis**” na página 14 neste guia para obter mais sugestões gerais.
- Consulte o abrangente *Guia de Solução de Problemas* no CD de Documentação para obter informações mais detalhadas.
- Execute o CD *Restore Plus!*.



**CUIDADO:** A execução do CD Restore apagará todos os dados armazenados no disco rígido.

---

Para ajudá-lo a resolver problemas on-line, a HP Instant Support Professional Edition lhe fornece diagnósticos de solução automática. Caso você precise entrar em contato com o suporte HP, use o recurso de bate-papo on-line da HP Instant Support Professional Edition. Acesse a HP Instant Support Professional Edition em: [www.hp.com/go/ispe](http://www.hp.com/go/ispe).

Acesse o Business Support Center (BSC) em [www.hp.com/go/bizsupport](http://www.hp.com/go/bizsupport) para obter as informações de suporte on-line mais recentes, software e drivers, notificação proativa e entrar em contato com a comunidade mundial de colegas e especialistas da HP.

Caso seja necessário chamar a assistência técnica, esteja preparado para executar as etapas descritas a seguir a fim de assegurar que a chamada seja atendida de forma adequada:

- Esteja em frente ao computador quando ligar.

- Antes de ligar, tome nota do número de série do computador, do número de identificação (ID) do produto e do número de série do monitor.
- Gaste algum tempo tentando solucionar o problema com o técnico.
- Remova qualquer hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova qualquer software que tenha sido recentemente instalado.
- Execute o CD *Restore Plus!*.



**CUIDADO:** A execução do CD Restore apagará todos os dados armazenados no disco rígido.

---



Para obter informações sobre vendas e atualizações de garantia (HP Care Pak), entre em contato com o suporte técnico local.

---



## Dicas Úteis

Se encontrar problemas no computador, monitor ou software, consulte a lista de sugestões gerais a seguir antes de tomar alguma atitude:

- Verifique se o computador e o monitor estão conectados a uma tomada elétrica que esteja funcionando.
- Verifique se a chave seletora de tensão (em alguns modelos) está ajustada na tensão correta de sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se a luz verde de alimentação está acesa.
- Verifique se o monitor está ligado e se a respectiva luz verde está acesa.
- Verifique se o LED de alimentação na parte frontal do computador está piscando em vermelho. As luzes piscando são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte [“Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros” na página 28](#) neste guia para obter detalhes.
- Aumente o brilho e o contraste do monitor se o monitor estiver escuro.
- Pressione e mantenha pressionada qualquer tecla. Se o sistema emitir um bipe, isso significa que o teclado deve estar funcionando corretamente.
- Examine todas as conexões de cabo para verificar se há conexões soltas ou incorretas.

- **Acione o computador pressionando qualquer tecla do teclado ou o botão Liga/Desliga.** Caso o sistema permaneça no modo suspenso, desligue o computador pressionando e mantendo pressionado o botão Liga/Desliga por pelo menos quatro segundos, então pressione o botão novamente para reiniciar o computador. Se o sistema não desligar, desconecte o cabo de alimentação da tomada, aguarde alguns segundos, então conecte-o novamente. O computador será reinicializado caso a inicialização automática em caso de perda de energia tenha sido ativada na Configuração do computador. Caso o computador não reinicialize, pressione o botão Liga/Desliga para inicializá-lo.
- **Reconfigure o computador após instalar uma placa de expansão ou outro opcional que não seja plug and play.** Consulte [“Solução de Problemas de Instalação de Hardware” na página 24](#) para obter instruções.
- **Confirme se todos os drivers de dispositivos necessários foram instalados.** Por exemplo, se estiver usando uma impressora, será necessário um driver para o modelo da impressora.
- **Remova qualquer mídia de inicialização (disquete, CD ou dispositivo USB) do sistema antes de ligá-lo.**
- **Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado na fábrica, verifique se esse sistema é suportado pelo seu computador.**

- Caso o sistema possua várias fontes de vídeo (adaptadores embutidos, PCI ou PCI-Express) instaladas (vídeo embutido somente em determinados modelos) e um único monitor, o monitor precisa estar conectado no respectivo conector na fonte selecionada como sendo o adaptador VGA primário. Durante a inicialização, os demais conectores para monitor estarão desativados e, assim, o monitor não funcionará se estiver conectado a qualquer um deles. É possível selecionar qual fonte será a VGA padrão no utilitário de Configuração do computador.



**CUIDADO:** Quando o computador está ligado a uma fonte de energia CA, a placa de sistema é constantemente alimentada por tensão. Você deve desconectar o cabo de alimentação da fonte de energia antes de abrir o computador, a fim de evitar danos à placa de sistema ou a outro componente do sistema.

---

## Solução de Problemas Básicos

Esta seção se concentra em problemas que podem ser encontrados durante o processo de configuração inicial. Um abrangente *Guia de Solução de Problemas* está disponível no *CD de Documentação* e na biblioteca de referência em [www.hp.com.br/suporte](http://www.hp.com.br/suporte). Clique em **suporte e drivers**, selecione **Ver informações sobre suporte e solução de problemas**, digite o número do modelo do computador e pressione **Enter**.

## Solução de Problemas Gerais

Você provavelmente será capaz de solucionar facilmente os problemas gerais descritos nesta seção. Se algum problema persistir e você mesmo não conseguir solucioná-lo ou se você não estiver disposto a executar a operação, entre em contato com um distribuidor ou revendedor autorizado.

### Solução de Problemas Gerais

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado e não desliga quando o botão Liga/Desliga é pressionado.	O controle de software do botão Liga/Desliga não funciona.	Pressione e mantenha o botão Liga/Desliga pressionado durante pelo menos quatro segundos até que o computador seja desligado.
O computador não responde ao teclado ou mouse USB.	O computador está no <b>modo de espera</b> .	Pressione o botão Liga/Desliga para sair do <b>modo de espera</b> .
	O sistema travou.	Reinicie o computador.




**CUIDADO:** Ao tentar sair do **modo de espera**, não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados.

---

**Solução de Problemas Gerais** (Continuação)

---

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A data e o horário exibidos no computador estão incorretos.	<p>A bateria do RTC (relógio em tempo real) talvez precise ser substituída.</p> <p> Conectar o computador em uma tomada de energia CA prolonga a vida da bateria do RTC.</p>	<p>Primeiramente, redefina a data e a hora no <b>Painel de controle</b> (o utilitário de Configuração do computador também pode ser usado para atualizar a data e a hora do RTC). Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Hardware</i> no <i>CD de Documentação</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria ou entre em contato com o revendedor ou distribuidor autorizado para substituir a bateria do RTC.</p>
O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são usadas.	A tecla <b>Num Lock</b> pode estar ativada.	<p>Pressione a tecla <b>Num Lock</b>. A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa usar as teclas de seta. A tecla <b>Num Lock</b> pode ser desativada (ou ativada) no utilitário de Configuração do computador.</p>

---

## Solução de Problemas Gerais (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Não é possível remover a tampa ou o painel de acesso do computador.	O Bloqueio Inteligente de Tampa, recurso de alguns computadores, está acionado.	<p>Destrave o Bloqueio Inteligente de Tampa através do utilitário de Configuração do computador.</p> <p>A Chave de Segurança à Prova de Falhas para Bloqueio Inteligente de Tampa, dispositivo para desativar manualmente o Bloqueio Inteligente de Tampa, pode ser adquirida na HP. Use a Chave de Segurança em caso de esquecimento da senha, falta de energia ou mau funcionamento do computador.</p>
Desempenho fraco do sistema.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o fluxo de ar para o computador não está bloqueado.</li> <li>2. Assegure-se de que os ventiladores estejam conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores só funcionam quando necessário).</li> <li>3. Verifique se o dissipador de calor do processador está instalado corretamente.</li> </ol>
	A unidade de disco rígido está cheia.	Transfira dados da unidade de disco rígido para liberar mais espaço no disco.
	Memória insuficiente.	Adicione mais memória.
	Unidade de disco rígido fragmentada.	Desfragmente o disco rígido.

---

## Solução de Problemas Gerais (Continuação)

---

Problema	Causa	Solução
Desempenho fraco do sistema. (continuação)	O programa acessado anteriormente não liberou memória reservada novamente para o sistema.	Reinicie o computador.
	Vírus na unidade de disco rígido.	Execute o programa antivírus.
	Excesso de aplicativos sendo executados.	1. Feche os aplicativos desnecessários, para liberar memória. 2. Adicione mais memória.
	Causa desconhecida.	Reinicie o computador.

---

## Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador desligou automaticamente e o LED de alimentação pisca na cor vermelha duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe duas vezes.	<p>A proteção térmica do processador está ativada.</p> <p>O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando.</p> <p>OU</p> <p>O dissipador de calor não está corretamente fixado no processador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando.</li> <li>2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado.</li> <li>3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o.</li> <li>4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente.</li> <li>5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.</li> </ol>



---

## Solução de Problemas Gerais (Continuação)

---

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs na parte frontal do computador não estão piscando.	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação (em alguns modelos), está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.</li><li>2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 5 V<sub>aux</sub> na placa de sistema se ilumine.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

---

## Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs na parte frontal do computador não estão piscando. (continuação)	Não é possível ligar o sistema. (continuação)	<p>OU</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando.</li> <li>2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.</li> <li>3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.</li> <li>4. Verifique se a luz 5 V<sub>aux</sub> na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão Liga/Desliga.</li> <li>5. Caso a luz 5 V<sub>aux</sub> na placa de sistema não esteja ligada, então substitua a fonte de alimentação.</li> <li>6. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>

## Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Talvez seja preciso reconfigurar o computador ao incluir ou remover hardware, como um drive ou placa de expansão adicional. Se você instalar um dispositivo plug and play, o Windows XP o reconhece automaticamente e configura o computador. Se você instalar um dispositivo que não seja plug and play, deverá reconfigurar o computador depois que concluir a instalação do novo hardware. No Windows XP, use o **Assistente para adicionar hardware** e siga as instruções exibidas na tela.

---

### Solução de Problemas de Instalação de Hardware

---

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema.	O dispositivo não está posicionado ou conectado corretamente.	Confirme se o dispositivo está apropriada e firmemente conectado e se os pinos no conector não estão tortos.
	O(s) cabo(s) do novo dispositivo externo está(ão) frouxo(s) ou os cabos de alimentação estão desconectados.	Confirme se todos os cabos estão apropriada e firmemente conectados e se os pinos no cabo ou conector não estão tortos.
	O botão Liga/Desliga do novo dispositivo externo não está ligado.	Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo ao sistema do computador.
	Quando o computador informou que a configuração havia sofrido alterações, você não as aceitou.	Reinicialize o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.

---

---

## Solução de Problemas de Instalação de Hardware

---

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema. (continuação)	Ao ser incluída, uma placa plug and play talvez não se configure automaticamente se a configuração padrão entrar em conflito com outros dispositivos.	Use o Gerenciador de dispositivos do Windows XP para cancelar a seleção das definições automáticas da placa e escolha uma configuração básica que não gere conflito entre os recursos. Além disso, É possível usar o utilitário de Configuração do computador para reconfigurar ou desativar dispositivos a fim de solucionar conflito entre os recursos.
O computador não é inicializado.	Foram usados módulos errados de memória na atualização, ou os módulos de memória foram instalados no local errado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revise a documentação que acompanha o sistema para determinar se você está usando os módulos corretos de memória e verificar a instalação correta.</li><li>2. Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte <a href="#">"Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros"</a> na página 28 para determinar as causas possíveis.</li><li>3. Se o problema ainda assim não puder ser resolvido, entre em contato com o Suporte ao Cliente.</li></ol>

---

---

**Solução de Problemas de Instalação de Hardware**

---

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O LED de alimentação pisca na cor vermelha cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes.	A memória está instalada incorretamente ou está com defeito.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.</li><li>2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo defeituoso.</li><li>3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
O LED de alimentação pisca na cor vermelha seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe seis vezes.	A placa de vídeo não está encaixada corretamente ou está com defeito, ou a placa de sistema está com defeito.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua a placa gráfica.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol> <p>Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>

---

---

## Solução de Problemas de Instalação de Hardware

---

Problema	Causa	Solução
O LED de alimentação pisca na cor vermelha dez vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe dez vezes.	Placa opcional com defeito.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique cada placa opcional removendo as placas uma por vez (se forem várias placas) e, em seguida, ligue o sistema para verificar se a falha foi eliminada.</li><li>2. Assim que uma placa com defeito for identificada, remova e substitua a placa opcional com defeito.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

---

## Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros

Esta seção trata dos códigos dos LEDs do painel frontal, bem como dos códigos sonoros que podem ocorrer antes ou durante o POST que não necessariamente tenham um código de erro ou mensagem de texto associada a eles.



Se você visualizar LEDs piscando em um teclado PS/2, procure por LEDs piscando no painel frontal do computador e consulte a tabela a seguir para determinar os códigos de LED do painel frontal.



A sequência de código sonoro será repetida 5 vezes e, em seguida, irá parar. Os códigos de LED do painel frontal irão continuar até que o erro seja resolvido.



As ações recomendadas, na tabela a seguir, são listadas na ordem em que deverão ser executadas.

---

### LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

<b>Atividade</b>	<b>Bipes</b>	<b>Causa Provável</b>	<b>Ação Recomendável</b>
LED verde de alimentação ligado.	Nenhum	Computador ligado.	Nenhuma
LED de alimentação verde pisca a cada dois segundos.	Nenhum	Computador em modo Suspend para RAM (somente determinados modelos) ou em modo suspenso normal.	Nenhuma necessária. Pressione qualquer tecla ou mova o mouse para acionar o computador.

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca duas vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	2	<p>A proteção térmica do processador está ativada</p> <p>O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando.</p> <p>OU</p> <p>O conjunto dissipador de calor-ventilador não está corretamente fixado no processador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegure-se de que os orifícios de ventilação do computador não estejam obstruídos e o ventilador do processador esteja funcionando.</li> <li>2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado.</li> <li>3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o.</li> </ol>



## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca duas vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. (continuação)	2	A proteção térmica do processador está ativada. O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O conjunto dissipador de calor-ventilador não está corretamente fixado no processador. (continuação)	4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente. 5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.
LED de alimentação vermelho pisca três vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	3	Processador não instalado (não é uma indicação de processador defeituoso).	1. Verifique se o processador está presente. 2. Reencaixe o processador.
LED de alimentação vermelho pisca quatro vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	4	Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada).	1. Abra o gabinete e assegure-se que o cabo de 4 fios da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema.

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de alimentação vermelho pisca quatro vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. (continuação)	4	Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada). (continuação)	<p>2. Verifique se algum dispositivo está causando problemas removendo TODOS os dispositivos conectados (como unidades de disco rígido, disquete ou ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está provocando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente.</p> <p>3. Substitua a fonte de alimentação.</p> <p>4. Substitua a placa de sistema.</p>

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

<b>Atividade</b>	<b>Bipes</b>	<b>Causa Provável</b>	<b>Ação Recomendável</b>
LED de alimentação vermelho pisca cinco vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	5	Erro de memória de pré-vídeo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.</li> <li>2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo defeituoso.</li> <li>3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.</li> <li>4. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho pisca seis vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	6	Erro de pré-vídeo gráfico.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema.</li> <li>2. Substitua a placa gráfica.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

<b>Atividade</b>	<b>Bipes</b>	<b>Causa Provável</b>	<b>Ação Recomendável</b>
LED de alimentação vermelho pisca sete vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	7	Falha na placa de sistema (a ROM detectou a falha antes do vídeo).	Substitua a placa de sistema.
LED de alimentação vermelho pisca oito vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	8	ROM inválida, com base em checksum incorreto.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efetue o flash da ROM novamente usando o disquete ROMPaq. Consulte a seção "Flash da ROM" do <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> no CD de Documentação.</li> <li>2. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>

---

**LEDs de Diagnóstico do Pannel Frontal e Códigos Sonoros**  
(Continuação)

<b>Atividade</b>	<b>Bipes</b>	<b>Causa Provável</b>	<b>Ação Recomendável</b>
LED de alimentação vermelho pisca nove vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	9	O sistema é ligado porém não é inicializado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação (em alguns modelos), está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.</li><li>2. Substitua a placa de sistema.</li><li>3. Substitua o processador.</li></ol>
LED de alimentação vermelho pisca dez vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos.	10	Placa opcional com defeito.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique cada placa gráfica removendo a placa (uma por vez se forem várias placas) e, em seguida, ligue o sistema para verificar se a falha foi eliminada.</li><li>2. Assim que uma placa com defeito for identificada, remova e substitua a placa opcional com defeito.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

---

---

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

---

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
O sistema não liga e os LEDs não estão piscando.	Nenhum	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.</li><li>2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 3.3 V<sub>aux</sub> na placa de sistema se ilumine.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

---

---

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

---

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
O sistema não liga e os LEDs não estão piscando. (continuação)	Nenhum	Não é possível ligar o sistema. (continuação)	OU Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando.</li><li>2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.</li><li>3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.</li><li>4. Verifique se a luz 3.3 V_aux na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão Liga/Desliga.</li></ol>

---

## LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
O sistema não liga e os LEDs não estão piscando. (continuação)	Nenhum	Não é possível ligar o sistema. (continuação)	5. Caso a luz 3.3 V_aux na placa de sistema não esteja ligada, substitua a fonte de alimentação.  6. Substitua a placa de sistema.